

Año 28
No. Especial 9, 2023
ENERO-JUNIO



Año 28
No. Especial 9, 2023
Enero-Junio

Revista Venezolana de Gerencia



UNIVERSIDAD DEL ZULIA (LUZ)
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Centro de Estudios de la Empresa

ISSN 1315-9984

Esta obra está bajo una licencia de Creative Commons
Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 3.0 Unported.
http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/deed.es_ES

Cómo citar: Olavarria-Benavides, H. L., y Cordova-Buiza, F. (2023). Turismo post-Covid para personas con discapacidad: Estudio de preferencias en Perú. *Revista Venezolana De Gerencia*, 28(No. Especial 9), 482-500. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.e9.30>

Universidad del Zulia (LUZ)
Revista Venezolana de Gerencia (RVG)
Año 28 No. Especial 9, 2023, 482-500
ENERO-JUNIO
ISSN 1315-9984 / e-ISSN 2477-9423



Turismo post-Covid para personas con discapacidad: Estudio de preferencias en Perú

Olavarria-Benavides, Heber Luis*
Cordova-Buiza, Franklin**

Resumen

El turismo enfrenta un problema que no se había experimentado antes del COVID-19, esta crisis permite replantear el sector turístico para que sea mejor, resiliente, sostenible e inclusivo. El objetivo de la investigación fue determinar preferencias de las personas con discapacidad que residen en Lima, la capital del Perú, para realizar turismo Post-Covid, la muestra estuvo compuesta por 102 personas registradas en el Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad. El método de investigación es descriptivo, con enfoque cuantitativo, no experimental y de corte transversal. Los principales resultados fueron que el 56% de los encuestados con discapacidad tienen de 21 a 40 años de edad, un 81% viaja acompañado y un 44% que definitivamente viajará y realizará turismo pasada la pandemia. Se concluyó que las personas con discapacidad están dispuestas a realizar turismo post-Covid con preferencias en turismo de aventura, histórico, cultural y ecoturismo; buscan satisfacer las necesidades de ocio y de intercambio cultural; requerirán especial asistencia, medidas de bioseguridad en el transporte y accesibilidad hacia los recursos turísticos, por último, exigen que se utilice el lenguaje de señas o el braille para hacer más accesible la comunicación. Por tanto, se concluye que los requerimientos de las personas con discapacidad pueden ser atendidos por la oferta turística peruana y constituyen una demanda turística potencial no atendida.

Palabras clave: Turismo inclusivo; persona con discapacidad; turistas discapacitados; turismo post-Covid.

Recibido: 16.11.22

Aceptado: 05.04.23

* Master en Biodiversidad, Paisajes y Gestión Sostenible, Licenciado en Administración Turística y Hotelera. Filiación: Universidad Privada del Norte, Lima, Perú/Facultad de Negocios, Centro de Formación en Turismo (CENFOTUR). (Lima, Perú). Email: heber.olavarria@upn.pe, ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3107-7778>

** Magíster en Administración con mención en Gestión Empresarial, Licenciado en Administración de Turismo. Filiación: Universidad Privada del Norte, Lima, Perú / Faculty of Business Sciences, Universidad Continental, (Huancayo. Perú). Email: franklin.cordova@upn.edu.pe, ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7623-7472>

Post-Covid tourism for people with disabilities: A study of preferences in Peru

Abstract

Tourism faces a problem that had not been experienced before COVID-19, this crisis allows us to rethink the tourism sector to make it better, resilient, sustainable and inclusive. The objective of the research was to determine preferences of people with disabilities who reside in Lima, the capital of Peru, to carry out post-Covid tourism, the sample consisted of 102 people registered with the National Council for the Integration of Persons with Disabilities. The research method is descriptive, with a quantitative, non-experimental and cross-sectional approach. The main results were that 56% of respondents with disabilities are between 21 and 40 years old, 81% travel accompanied and 44% will definitely travel and do tourism after the pandemic. It was concluded that people with disabilities are willing to carry out post-Covid tourism with preferences in adventure, historical, cultural and ecotourism tourism; they seek to satisfy the needs of leisure and cultural exchange; they will require special assistance, biosafety measures in transportation and accessibility to tourist resources, finally they require that sign language or braille be used to make communication more accessible. Therefore, it is concluded that the requirements of people with disabilities can be met by the Peruvian tourist offer and constitute a potential unattended tourist demand.

Keywords: Inclusive tourism; disabled person; disabled tourists; post-Covid tourism.

1. Introducción

El contexto actual ha provocado que el sector turístico sea el más golpeado y con mayores pérdidas registradas desde el inicio del estado de emergencia (Castro, 2020). Los arribos internacionales turísticos sufrieron una caída del 65% en el primer trimestre (World Tourism Organization [UNWTO], 2020). Como menciona González (2020) citando a la presidenta del Consejo Mundial de Viajes y Turismo Gloria Guevara, el sector de viajes y turismo es la columna vertebral de las economías de todo el mundo. Sin este, la economía

global sufrirá una grave amenaza existencial.

En el documento *Intención de Viaje del Peruano Post-cuarentena* se indica que 3,068,800 de peruanos afirmaron que viajarían a destinos nacionales en los próximos 6 meses, optando por visitar Lima como primer destino (Comisión de Promoción del Perú para la Exportación y el Turismo [PROMPERÚ], 2020 a). PROMPERÚ (2015) comenta en *Tendencias de Viaje y Perfil del Vacacionista Nacional* que una de estas tendencias será la inclusiva, donde encontramos a las personas discapacitadas, quienes

representan un segmento constituido por 3,051,612 personas (Instituto Nacional de Estadística e Informática [INEI], 2018). La discapacidad es una condición que es capaz de afectar a cualquier integrante de la sociedad, es importante comprender que se puede nacer no solo con una sino con varias discapacidades (Dias, 2019).

Es fundamental saber qué es lo que los viajeros prefieren para volver a realizar turismo después de la pandemia ya que, de esta forma conoceremos lo que realmente necesitan y sabremos qué medidas priorizar. El turismo inclusivo presenta poca bibliografía en revistas especializadas de la materia en Iberoamérica. De acuerdo con PROMPERÚ (2020 c) en un período post-pandemia los viajeros van preferir hacer turismo de aventura, ecoturismo, entre otros. Adicionalmente, en este nuevo escenario se considerará la bioseguridad, los espacios abiertos y ventilados y las actividades al aire libre. Además de ser escasos los artículos sobre el tema, no existe un consenso en cuanto a la forma de abordarlo, pues en su origen, los conceptos de discapacidad, accesibilidad y turismo poseen más discrepancias que consensos (Ibarra y Panosso, 2016).

El objetivo general de la investigación es determinar las preferencias de las personas con discapacidad que residen en Lima, la capital del Perú, para realizar turismo post-covid. Como hipótesis general se plantea que el turista con discapacidad va a preferir hacer ecoturismo, turismo cultural, turismo histórico, contar con asistencia, transporte, herramientas de tecnología y comunicación accesible para ellos y sus acompañantes, así como satisfacer sus necesidades sociales, familiares y de ocio.

2. Discapacidad y el turismo

Se puede definir por discapacidad a una condición relacionada con la falta de salud, es una condición del ser humano que abarca deficiencias, limitaciones de actividad y restricciones de participación; es un fenómeno complejo que contempla al individuo con la sociedad donde interactúa (Makuyana y Du Plessis, 2022; Padilla-Muñoz, 2010).

Eichhorn y Buhalis (2010) identifican tres tipos de barreras en el turismo para personas con discapacidad: Barreras físicas, barreras de actitud y falta de información. Estas barreras son analizadas e investigadas en la literatura, tanto por separado como en conjunto.

El turismo accesible se especializa en diseñar viajes adaptados según el tipo de discapacidad, busca reducir las barreras físicas, sociales y de comunicación (Michopoulou et al, 2015; Devile y Kastenholz, 2018). El turismo inclusivo es el desarrollo de la actividad turística con igualdad de acceso y la inclusión para todos, se centra en las personas con discapacidad y busca generar para ellos la misma experiencia de calidad que reciben las personas sin discapacidad (Priporas et al, 2014; Carneiro y Crompton, 2009; Nyaupane y Andereck, 2008).

3. El turismo en condiciones de discapacidad

Los hábitos y percepciones de los turistas han presentado diversas variaciones debido al contexto en que se vive. Estudios sobre las características del nuevo vacacionista nacional en el Perú, presentan las preferencias y exigencias del segmento limeño de personas con discapacidad para hacer turismo post-

covid y contemplan dimensiones como: tipologías de turismo, condiciones y necesidades que prefieren satisfacer (PROMPERÚ, 2020 b).

La Organización Mundial del turismo (2016) considera que el turismo es un derecho y debe ser accesible para todos, resalta que todos los turistas desean vivir experiencias únicas y adaptadas a sus necesidades. Los jóvenes con discapacidad presentan necesidades sociales como el recibir soporte o apoyo de la familia, ser aceptados por la sociedad sin ninguna discriminación existente y el recrearse de manera autónoma, permitiendo crecer y relacionarse con otras personas por igual; además, esto permite a los padres un respiro en la atención a sus hijos e hijas disfrutando, también ellos, de su tiempo libre (Mercado y García, 2010).

Por otro lado, Dann y Dann (2012) sostienen la necesidad de crear mejores condiciones turísticas para sordos y ciegos, lo explica desde su experiencia personal haciendo turismo desde que perdió la vista, sus viajes fueron en 3 continentes: América, África y Europa. Sus resultados muestran como la industria del turismo atiende a este grupo y concluye creando conciencia para adaptar los servicios a sus necesidades.

Tecău et al, (2019) resaltan la aplicación del turismo responsable, identificando las barreras que afectan el desarrollo de la actividad turística en familias con niños discapacitados, en Rumanía; destacan las barreras de actitud y las barreras físicas, también proponen acciones para las autoridades nacionales, programas en la educación primaria destinados a reducir las barreras de actitud y utilizar tecnologías emergentes como la realidad virtual para experimentar productos turísticos antes de viajar.

Ante la globalización del mercado turístico, el turismo para discapacitados

es un segmento oportuno para ser aprovechado adecuadamente, este tipo de turismo presenta consumidores más exigentes, convirtiendo a aquellos países cuyos servicios respondan a sus requerimientos en más competitivos en el ámbito mundial (Bravo, 2000).

Esta investigación contribuye positivamente al desarrollo sostenible de la actividad turística, proponiendo la creación de productos que incluyan a los discapacitados, quienes frecuentemente viajan acompañados, siendo un área de oportunidad para innovar en los servicios turísticos. Asimismo, va a permitir a otros investigadores seguir la metodología aplicada y adaptarla a otros destinos, negocios y empresas.

4. Enfoque metodológico

La investigación es descriptiva, con un enfoque cuantitativo, no experimental y de corte transversal, se describen los datos, sin manipularlos y la recolección fue en un solo período de tiempo (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

La población de estudio la conforman 80,502 residentes de Lima Metropolitana registradas en los archivos del Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad (CONADIS, 2021), el tamaño de la muestra fue de 102 personas, habiendo empleado el muestreo no probabilístico, no aleatorio y por conveniencia. Esta muestra comprende el rango de edades entre 18 y 54 años del sexo femenino y masculino, que en su mayoría han alcanzado un nivel de educación escolar primario o secundario y en menor proporción estudios superiores.

Asimismo, presentan limitaciones en conducta, comunicación, locomoción y destreza; también muestran niveles

en su limitación que van desde las más leves hasta las más severas y no especificadas.

Se utilizó como técnica de recopilación de datos a la encuesta, la cual tiene como instrumento al cuestionario, compuesto por 17 preguntas, con objeto de establecer las características que con mayor frecuencia presentaban los encuestados, por ejemplo, la edad, el tipo de discapacidad que poseen, las preferencias tomando como base las dimensiones de estudio de la investigación para realizar turismo post-pandemia.

Esta encuesta se aplicó a un grupo de personas con discapacidad que participan en actividades de la Oficina Municipal de Atención a las Personas con Discapacidad de la Municipalidad de Surco (ubicado en la zona suroeste de Lima Metropolitana) y a grupos de apoyo en Facebook conformados por personas discapacitadas.

El instrumento fue obtenido de la investigación de Seong (2017) publicado en la revista indexada en Scopus *Tourism Management*, validado a través de análisis factorial y utilizado para conocer las preferencias del turista coreano con discapacidad; parte de los ítems fueron puestos en contexto para conocer las preferencias del turista limeño con discapacidad después de la pandemia, finalmente también se aplicó el juicio de expertos para asegurar la fiabilidad del instrumento.

La presente investigación optó por obtener información de fuentes primarias (personas con discapacidad y sus familiares y/o apoderados), a través de contactos personales y las redes

sociales, pidiéndoles su colaboración para participar en la investigación y así conocer sus preferencias en el campo del turismo. Al ser la muestra estudiada bajo el contexto de pandemia por la COVID-19, se aplicó el cuestionario de modo virtual mediante el formulario de Google que fue acondicionado a partir del instrumento elegido.

Desde los aspectos éticos, esta investigación busca funcionar como un medio para el mejoramiento de las condiciones de vida de la población a tratar, buscando beneficios, tanto a los sujetos investigados como para la sociedad, sin ningún efecto negativo. Consecuentemente, promueve ideas de solución a los problemas existentes, pero no inmediatamente. Asimismo, los autores se comprometen al uso responsable de la información solo para fines académicos. Cabe recalcar, que la investigación no fue corrompida por intereses particulares de los autores u otros.

5. Preferencias de personas con discapacidad para el turismo post COVID: resultados

De acuerdo con la Tabla 1, la mayoría de encuestados (47%) respondió tener discapacidad física; quedando en segundo lugar la discapacidad sensorial es decir aquellos que padecen de sordera o ceguera con un 38%, aquellos que tuvieron discapacidad múltiple fueron un 12% de los encuestados quedando con un 3% aquellos con discapacidad Visceral.

Tabla 1
Edad y discapacidad de los encuestados

Rango de Edad	Física	Múltiple	Sensorial	Visceral	Total	Total %
15-20	0	6	0	0	6	6%
21-30	6	3	27	0	36	35%
31-40	6	0	12	3	21	21%
41-50	6	0	0	0	6	6%
51-60	9	3	0	0	12	12%
61-70	9	0	0	0	9	9%
71-80	3	0	0	0	3	3%
81+	9	0	0	0	9	9%
Total	48	12	39	3	102	100%
Total %	47%	12%	38%	3%	100%	

Fuente: Elaboración propia

Cabe recalcar que la mayoría de los encuestados (56%) oscilaban entre las edades de 21 a 40 años de edad. De acuerdo con la Tabla 2, un 21% de los encuestados son estudiantes o universitarios, representando los

grupos de edad que oscilan desde los 15 a 40 años. Igualmente, un 32% de los encuestados son trabajadores, presentando esta ocupación los grupos de edad de 21 a 70 años.

Tabla 2
Edad y ocupación de los encuestados

Rango de edad	Estudiante / universitario	Otro	Trabajador	Total	Total %
15-20	3	3	0	6	6%
21-30	15	12	9	36	35%
31-40	3	12	6	21	21%
41-50	0	0	6	6	6%
51-60	0	3	9	12	12%
61-70	0	6	3	9	9%
71-80	0	3	0	3	3%
81+	0	9	0	9	9%
Total	21	48	33	102	100%
Total %	21%	47%	32%	100%	

Fuente: Elaboración propia

Asimismo, un 47% afirmó tener otra ocupación, tales como personas con negocio independiente o ama de casa, estando conformado por casi todos los grupos de edad, sin contar el de 41 a 50 años. De acuerdo con la tabla 3, se puede apreciar que el 18% siempre visita

atractivos turísticos, de ellos la mayoría viaja solo; ya que al viajar de manera constante han aprendido a hacerlo sin ayuda; también se aprecia que el 21% casi siempre visita atractivos turísticos, siendo un 56% de los encuestados los que visitan atractivos turísticos de manera ocasional.

Tabla 3
Frecuencia con la que visitan algún atractivo turístico

Frecuencia de visita	Acompañado	Solo	Total	Total %
Nunca	6	0	6	6%
A veces	51	6	57	56%
Casi siempre	18	3	21	21%
Siempre	6	12	18	18%
Total	81	21	102	100%

Fuente: Elaboración propia

Cabe recalcar que un 6% indicó que nunca ha visitado algún atractivo turístico, únicamente han salido de su vivienda para trasladarse de un lugar a otro y siempre acompañados. También se puede apreciar que la mayoría

de las personas encuestadas visitan lugares turísticos acompañados de otra persona. De acuerdo con la Tabla 4, el 59% considera que hay dificultad para ingresar al destino, versus un 41% que afirmó no haber tenido dificultad.

Tabla 4
Dificultades que presentaron los encuestados para llegar al destino turístico

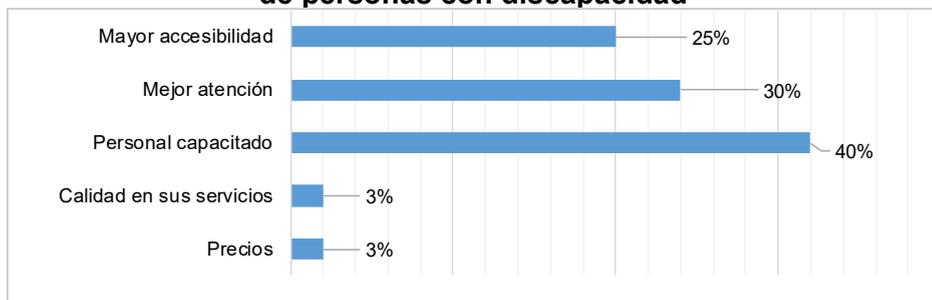
Dificultades que tuvieron los encuestados	No	NO %	Sí	SI %	Total
Colapso de servicios básicos	6	6%	3	3%	9
Congestión de tráfico y mayores atascos	9	9%	12	12%	21
Dificultad para ingresar en espacios públicos	0	0%	3	3%	3
Falta de infraestructura y modificación necesaria para el ingreso	3	3%	18	18%	21
Precios excesivos para el ingreso a recursos turísticos	6	6%	15	15%	21
Problemas de movilidad	3	3%	9	9%	12
(En blanco)	15	15%	0	0%	15
Total	42		60		102
Total %		41%		59%	100%

Fuente: Elaboración propia

Como se observa a detalle existe un 18% que indica tener como principal dificultad la falta de infraestructura necesaria para el ingreso a los diferentes recursos turísticos, esto debido a que muchos recursos turísticos no han seguido la norma técnica de accesibilidad donde se incluya a personas con discapacidad y como segunda mayor dificultad tenemos que un 15% que considera que el precio para el acceso a los recursos turísticos es muy elevado o excesivo, esto tomando en consideración que no todas las personas con discapacidad tienen posibilidad de tener un trabajo para poder pagar una entrada a los recursos turísticos.

De acuerdo con el gráfico 1, los encuestados con discapacidad, en su mayoría (40%) coincide que el principal aspecto a mejorar en los atractivos turísticos es tener personal capacitado, ya que si bien se cuenta con profesionales, muchas veces estos no tienen la capacitación para poder atender a una persona con discapacidad; complementario a esto un 30% indica que se necesita una mejor atención, seguido de un 25% que mencionan que uno de los aspectos a mejorar es la accesibilidad, pues se ha visto que varios recursos turísticos no cuentan con facilidades de acceso para personas con discapacidad.

Gráfico 1
Aspectos a mejorar en un atractivo turístico según la perspectiva de personas con discapacidad

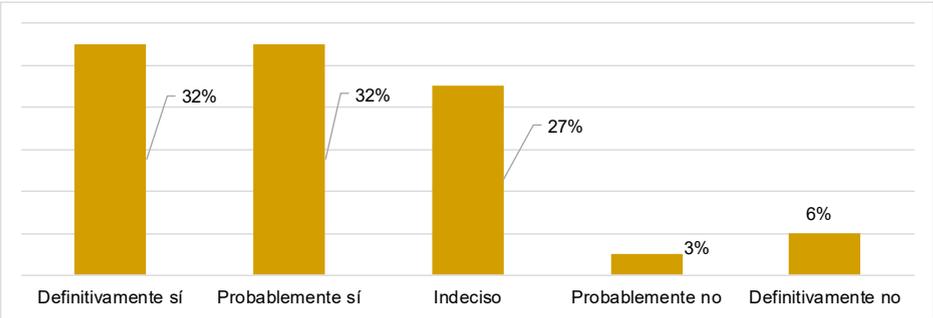


Fuente: Elaboración propia

En el gráfico 2, el 32% de los encuestados afirman que definitivamente quisieran realizar ecoturismo en un período Post-Covid, reforzando la tendencia de los viajeros a explorar

lugares abiertos, que estén en contacto con la naturaleza y restrinjan el aforo; sin embargo, también existe un 6% que indica que definitivamente no realizarían esta actividad.

Gráfico 2
Probabilidad de realizar ecoturismo Post-Covid

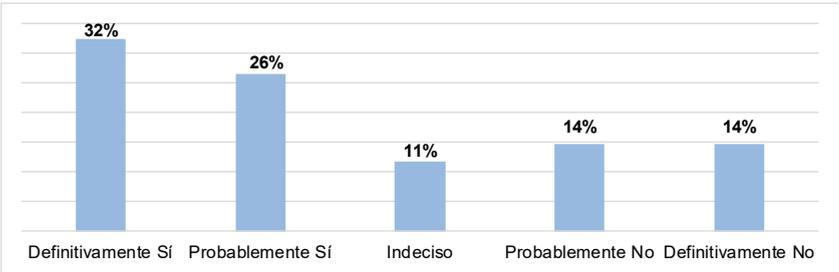


Fuente: Elaboración propia

Esto ocurre debido a que, luego de haber permanecido aislado durante meses por el estado de emergencia, la mayoría de personas con discapacidad buscan entrar en contacto con el aire libre y disfrutar de la naturaleza, lo cual se reafirma con Rivera y Pastor (2020) pues estos autores concluyen que habrá un incremento de la demanda por realizar este tipo de turismo, observándose que los criterios éticos y medioambientales han ganado peso en las decisiones de compra y se ha constatado que el turista se verá preocupado por un tipo de producto menos masificado después de la pandemia del COVID-19.

Los datos proporcionados en el gráfico 3, reflejan que el 32% de los encuestados respondió definitivamente que sí realizaría turismo de aventura después de pasada la pandemia del COVID-19, a esto se suma un 26% que respondió que probablemente si realizaría el turismo de aventura pasada la pandemia; sin embargo, cabe recalcar que el 14% respondieron que definitivamente no realizarían esta actividad, entendiendo que si bien les gusta realizar actividades en la naturaleza y estar en contacto con ella, prefieren actividades con menor riesgo y aventura.

Gráfico 3
Probabilidad de realizar turismo de aventura Post-Covid



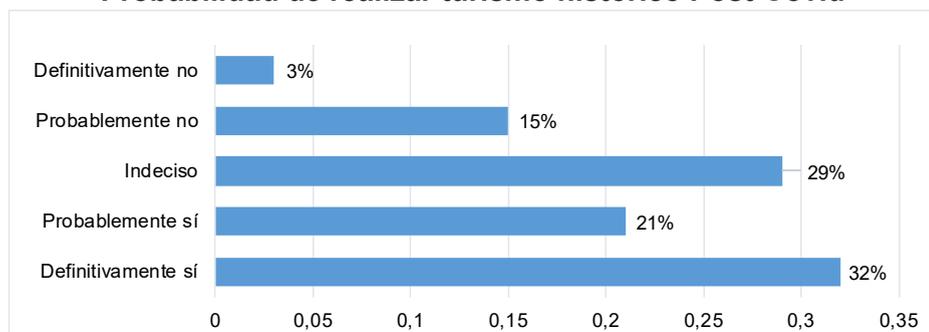
Fuente: Elaboración propia

Esto es debido a la necesidad por sentir adrenalina al aire libre por parte de los encuestados, tras un año de confinamiento por la pandemia de la Covid-19, respaldando a Couyoumdjian (2021) quien indica que las personas con discapacidad son capaces de participar en diversas actividades, como por ejemplo, las que involucran deportes extremos, siendo necesario

que se trabaje por adaptar acorde a sus necesidades las actividades turísticas de aventura, a fin de asegurar su participación activa e integración.

Según el gráfico 4, el 32% de los encuestados con discapacidad indicó que pasada la pandemia definitivamente realizaría como una de las principales actividades el turismo histórico.

Gráfico 4
Probabilidad de realizar turismo histórico Post-Covid



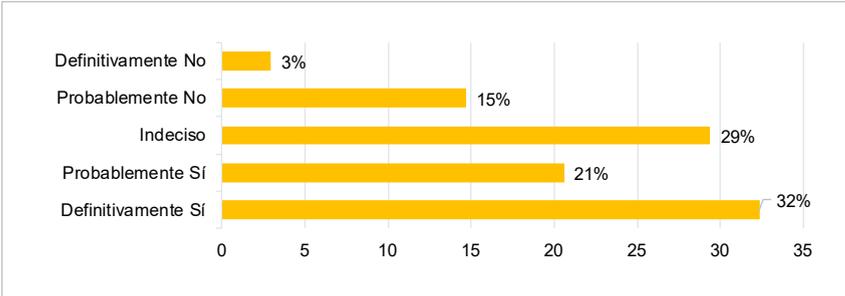
Fuente: Elaboración propia

Esto se debe, a que el nuevo viajero desea conocer más sobre su país y su legado histórico, estos resultados respaldan a los resultados de Fernández (2013) ya que en su artículo menciona que las personas con discapacidad, se han convertido en segmento de mercado oportuno para el turismo, mostrando interés en participar de distintas actividades turísticas como, por ejemplo,

la visita a museos con valor histórico, artístico, arqueológico y cultural.

El gráfico 5, el 32% de las personas con discapacidad manifiestan que definitivamente realizarían turismo cultural en un período posterior a la pandemia, a esto se le suma que el 21% de los encuestados respondieron que probablemente también harían turismo cultural pasada la pandemia.

Gráfico 5
Probabilidad de realizar turismo cultural Post-Covid



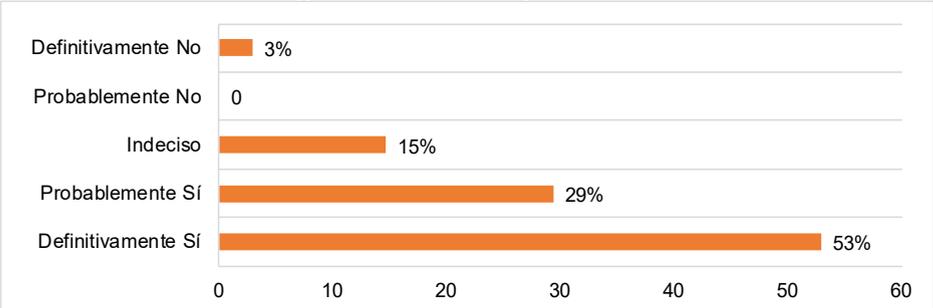
Fuente: Elaboración propia

Estos datos indican que muchas de estas personas quieren conocer más de la cultura peruana, sus costumbres y tradiciones a través de la actividad turística, estando de acuerdo con Velandia (2018) quien asegura que el turismo cultural tiene potencial para ser realizado por las personas con discapacidad, haciendo énfasis en que estos pueden de esta forma satisfacer sus necesidades de ocio y recreación

desde el punto de vista de inclusión social, así como el derecho a la recreación de calidad.

Lo concerniente al gráfico 6, el 53% de los encuestados considera que sentirá mayor seguridad si se le brindara asistencia junto a su acompañante en los lugares visitados. En este sentido, las personas con discapacidad asocian la asistencia permanente como indicador de seguridad.

Gráfico 6
Probabilidad de seguridad a través de acompañamiento en lugares turísticos por visitar



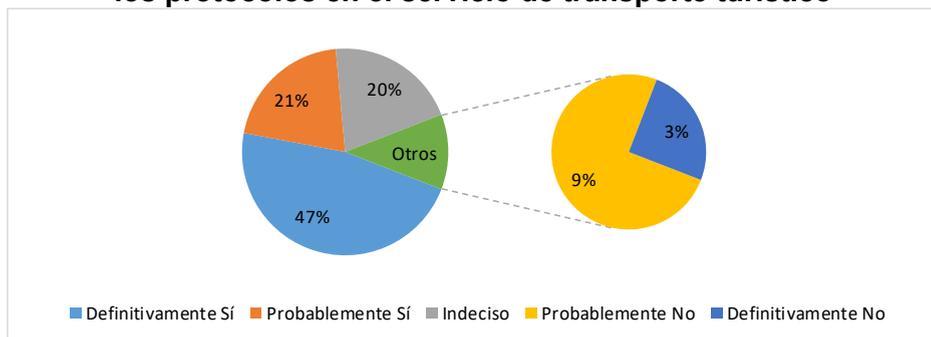
Fuente: Elaboración propia

La misión que tienen los actores involucrados en la gestión turística del destino para garantizar que los servicios ofrecidos estén adaptados para las personas con discapacidad, siendo capaces de ofrecerles una atención especializada, garantizando que se sientan seguros para hacer turismo, en concordancia con Reglado & Pulido (2016) quienes concluyeron que las personas con discapacidad optarán por destinos donde se les garantice la accesibilidad, teniendo que determinar cuál es la adecuada asistencia que se

les debe brindar, puesto que depende no solo de la adaptación de los servicios turísticos, sino también de lo especializada que sea esa asistencia y acorde a sus necesidades, con objeto de generarles confianza y seguridad en el destino visitado.

Se proyecta en el gráfico 7, que el 47% de las personas con discapacidad opinan que la adaptación de los protocolos de bioseguridad a los servicios de transporte turístico sí ayudarían a permitirles realizar turismo Post-COVID.

Gráfico 7
Probabilidad de realizar turismo Post-Covid, si es que se aplican los protocolos en el servicio de transporte turístico



Fuente: Elaboración propia

Sin embargo, existe un 12% que indica que probablemente no y definitivamente no realizaría turismo aun aplicando los protocolos en el servicio de transporte, esto lo sustentan porque al no conocer mucho sobre esta enfermedad y al haber muchas variantes genera un temor en algunos para realizar un viaje, siendo necesario crear medidas adicionales que complementen

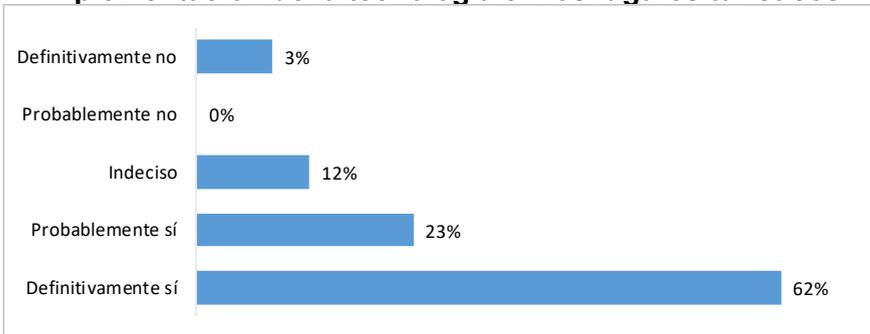
a los protocolos de bioseguridad, cerciorándose de producir confianza a las personas con discapacidad al momento de visitar lugares turísticos, corroborando a Carvajal et al, (2021) quienes determinaron de su investigación que la implementación de protocolos de bioseguridad en el transporte turístico contribuiría de manera importante a que las personas discapacitadas realicen

turismo Post-COVID, dado que de esta forma, van a sentirse protegidos para poder hacer dicha actividad.

El 62% de los encuestados (gráfico 8) considera que la tecnología contribuirá significativamente a la accesibilidad en actividades del Sector Turístico, pues esta ha cumplido un rol importante en la innovación y el mejoramiento de diferentes áreas del sector por años, siendo así el

mayor reto a superar, la digitalización de los medios relacionados con el turismo, coincidiendo con (Olavarría, Contreras y Córdoba, 2021) quienes indican en su investigación que actualmente ya no solo se acude a las agencias de viaje para conocer o informarse sobre un destino o un hotel, sino que se hace uso del internet con el fin de obtener información de manera independiente.

Gráfico 8
Perspectiva de las personas discapacitadas acerca de la implementación de la tecnología en los lugares turísticos



Fuente: Elaboración propia

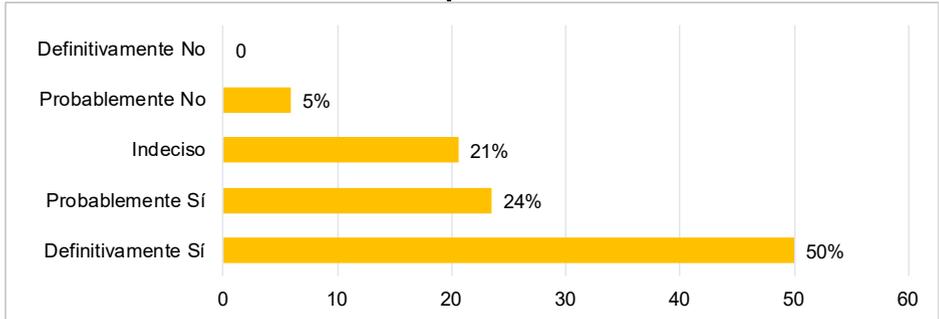
Por otro lado, Prieto (2020) sostiene que el uso de la tecnología sería de mucha ayuda en cuanto a la reservación de un turno para alguna actividad específica, conocer el aforo de un destino en tiempo real, realizar el check-in online, descargar las entradas a un museo u observar la carta de un restaurante mediante códigos QR. Por ello, la tecnología sería un gran aliado para promover soluciones, ya que va a

facilitar procesos, evitando el contacto, las aglomeraciones, reduciendo el tiempo de espera y las posibilidades de contagio.

De acuerdo al gráfico 9, el 50% de los encuestados afirmó que la utilización de distintas formas de lenguajes como el sistema braille o el lenguaje de manos servirían como una vía que haga accesible la comunicación para ellos y sus acompañantes.

Gráfico 9

Uso del sistema braille o el lenguaje de manos como vía de comunicación entre personas con discapacidad y sus acompañantes



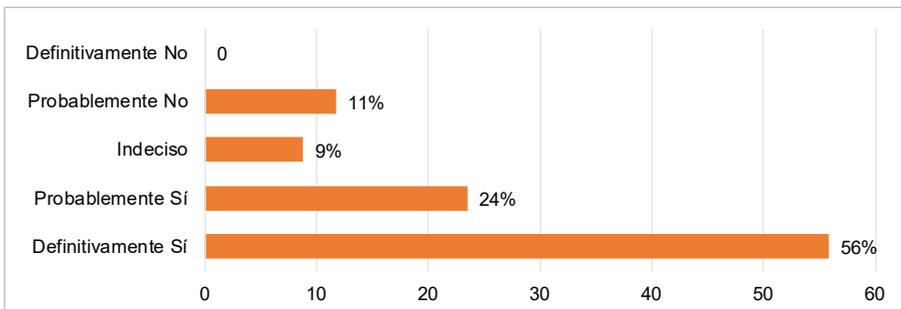
Fuente: Elaboración propia

Por su parte, Morales y Tapia (2020) respaldan estos resultados, destacando que hallaron en sus resultados que la mayor parte de sus encuestados estaba de acuerdo con usar otras formas de lenguaje, beneficiando así a las personas con discapacidad, permitiendo que puedan

interactuar y participar activamente en la visita a los lugares turísticos. El 56% de las personas discapacitadas opinaron que se sentirían incluidos en la sociedad si las actividades turísticas fueran adaptadas o elaboradas para que todos participen aun teniendo alguna discapacidad (Gráfico 10).

Gráfico 10

Inclusión de las personas con discapacidad a la sociedad si las actividades turísticas fueran adaptadas para su uso



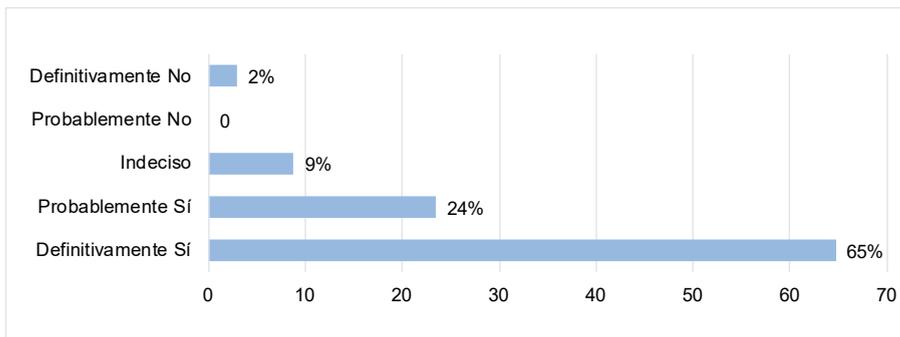
Fuente: Elaboración propia.

Esto indica que se debe de trabajar en la elaboración de actividades donde puedan participar personas con habilidades distintas. Estos resultados corroboran a Brugiatti y Cabré (2020) quienes reportaron que el acondicionamiento y equipamiento de las actividades turísticas para las personas con discapacidad influyó en el incremento de la demanda de este segmento en la oferta turística, mejorando su estado de ánimo con

respecto a realizar turismo, puesto que se tomaron en cuenta sus necesidades, incluyéndolos dentro del flujo turístico, siendo este un cambio positivo.

El gráfico 11, el 65% afirmó que definitivamente el apoyo de un familiar o acompañante facilitará su visita a los lugares turísticos en un periodo Post pandemia, esto se debe a que les genera calma contar con alguien de confianza en su viaje, puesto que tienen quien los ayude ante cualquier necesidad que presenten.

Gráfico 11
Acompañamiento de personas con discapacidad a lugares turísticos post-pandemia



Fuente: Elaboración propia.

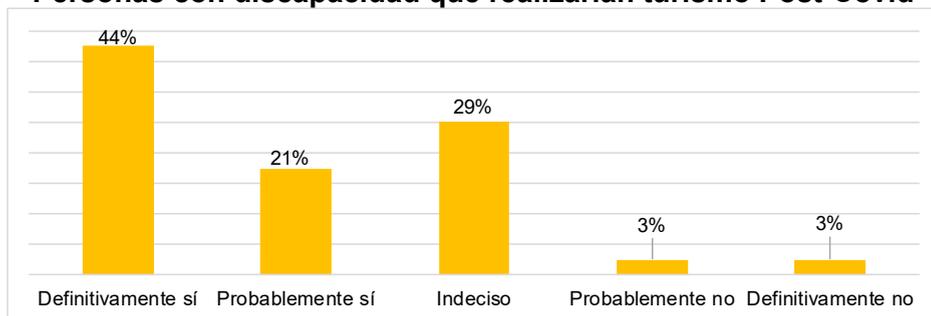
Este resultado reafirma lo que indica Moya y Ura (2019) quienes hallaron que las personas con discapacidad en su mayoría suelen hacer turismo acompañado por un conocido o familiar, que les ayude con tareas que debido a sus limitaciones no puedan realizar por su cuenta, no obstante, se infiere que es necesario trabajar en mejorar el espectro de los servicios turísticos, con el propósito de evitar que el viajero discapacitado se sienta más una carga que un turista., cabe indicar que un

2% preciso no necesitar el apoyo de un acompañante para poder visitar un recurso turístico.

Según el gráfico 12, cuando se les preguntó a los encuestados si realizarían turismo pasada la pandemia del Covid, hubo un 44% que respondió definitivamente sí, seguido de un 21% que respondió probablemente si, sumando entre ellas un gran porcentaje (65%) que desearía viajar y realizar turismo una vez pasada la pandemia.

Gráfico 12

Personas con discapacidad que realizarían turismo Post-Covid



Fuente: Elaboración propia.

Esto es porque existe el deseo de salir de casa y visitar lugares cercanos en el siguiente año, principalmente en el mercado limeño, corroborando a Hernández (2020) quien, citando a Travel Advisors Guild, menciona que el 60% de encuestados está dispuesto a viajar en el corto plazo, prevaleciendo la intención de visitar destinos de naturaleza o de playa a nivel nacional, mostrando retención a explorar destinos internacionales.

6. Conclusiones

Con base en el objetivo que es determinar las preferencias de las personas con discapacidad que residen en Lima, la capital del Perú, para realizar turismo Post-COVID se pudo definir que los tipos de turismo preferidos son: el turismo cultural, histórico, de aventura y ecoturismo, teniendo mayor interés los dos últimos.

También se observaron condiciones preferidas por las personas con discapacidad, como la implementación de la tecnología en los destinos, la incorporación de otras formas

de lenguaje, asistencia y adaptación de protocolos de bioseguridad en los servicios, lo cual podría garantizar la reactivación del turismo por parte de este segmento.

Cabe indicar que, cuentan con necesidades por satisfacer; como la familiar, social y el ocio, sin embargo, la oferta turística carece todavía de un servicio adecuado a sus requerimientos. Según los resultados, se concluye que la integración de las personas con discapacidad en las actividades turísticas Post pandemia debidamente adecuadas a su uso, permitirá que se sientan incluidas en la sociedad, asegurando que tengan una mejor experiencia sin ser discriminadas en el sector turístico.

Con la reactivación económica, los turistas discapacitados pueden contribuir a la rápida recuperación del sector turismo, integrándolos al mismo tiempo. Por tanto, se recomienda prestar especial atención a este tipo de personas y sus requerimientos al hacer turismo, ya que constituyen una demanda turística potencial que merece la pena ser atendida.

Referencias bibliográficas

- Bravo Pinto, H. F. (2000). *Turismo para discapacitados en el Perú*. [Tesis de Maestría. Repositorio Institucional. Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú]. <http://hdl.handle.net/20.500.12404/6993>
- Brugiatti, J., & Cabré, J. (2020). Turismo inclusivo aplicado en los establecimientos de hospedaje de la provincia de Veraguas. *Revista Colegiada de Ciencia*, 1(2), 66-77. <https://revistas.up.ac.pa/index.php/revcolciencia/article/view/1350>
- Carneiro, M. J., & Crompton, J. L. (2009). The Influence of Involvement, Familiarity, and Constraints on the Search for Information about Destinations. *Journal of Travel Research*, 49(4), 451-470. <https://doi.org/10.1177/0047287509346798>
- Carvajal, S., Flores, L., Mayorga, A., & Lasso, F. (2021). Percepción de seguridad sanitaria del consumidor quiteño en el servicio de transporte aéreo post COVID-19. *Siembra*, 8(1). <https://doi.org/10.29166/siembra.v8i1.2710>
- Castro, J. C. (2020). *Cifras del INEI confirman que turismo es el sector más golpeado por la pandemia en Perú*. <https://www.turiweb.pe/cifras-del-inei-confirman-que-turismo-es-el-sector-mas-golpeado-por-la-pandemia-en-peru/>
- Comisión de Promoción del Perú para la Exportación y el Turismo - PROMPERÚ. (2015). *Tendencias de Viajes y Turismo y Perfil del Vacacionista Nacional*. http://www.promperu.gob.pe/TurismoIN/Uploads/temp/Uploads_eventos_2029_Tendencias%20de%20Viaje%20y%20Perfil%20del%20Vacacionista%20Nacional.pdf
- Comisión de Promoción del Perú para la Exportación y el Turismo- PROMPERÚ (2020 a). *Intención de viaje del peruano poscuarentena*. Obtenido de Turismoin: https://www.promperu.gob.pe/TurismoIN/sitio/VisorDocumentos?titulo=Intenci%C3%B3n%20de%20viaje%20del%20peruano%20poscuarentena&url=Uploads/infografias/1087/Presentacion_Perspectivas_Turismo_Interno.pdf&nombreObjeto=BibliotecaReportes&back=/TurismoIN/sitio/Publicaciones&issuuid=0
- Comisión de Promoción del Perú para la Exportación y el Turismo- PROMPERÚ (2020 b). *Conociendo al nuevo vacacionista nacional*. <https://acortar.link/kXAVh2>
- Comisión de Promoción del Perú para la Exportación y el Turismo [PROMPERÚ]. (2020 c). *Conociendo al nuevo vacacionista nacional*. <https://n9.cl/ffh0>
- Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad. (2021). *Registro Nacional de la Persona con Discapacidad*. <https://n9.cl/631xc>
- Couyoumdjian, C. (2021). *Turismo de aventura inclusivo y accesible*. Adventure Travel Network (ATMEX). <https://acortar.link/j6Y4R6>
- Dann, E., & Dann, G. M. (2012). Sightseeing for the Sightless and Soundless: Tourism Experiences of the Deafblind. *ourism Culture & Communication*, 16(2-3), 125-140. <https://doi.org/10.3727/109830413X13575858951248>
- Devile, E., & Kastenzholz, E. (2018). Accessible tourism experiences: the voice of people with visual disabilities. *Journal of Policy Research in Tourism, Leisure and Events*, 10(3), 265-285. <https://doi.org/10.1080/19407963.2018.1470183>

- Dias Dumont, J. R. (2019). Discapacidad en el Perú: Un análisis de la realidad a partir de datos estadísticos. *Revista Venezolana de Gerencia*, 24(85), 243-263. <https://doi.org/10.37960/revista.v24i85.23838>
- Eichhorn, V., & Buhalis, D. (2010). Chapter 3. Accessibility: A Key Objective for the Tourism Industry. En D. Buhalis, & S. Darcy (Edits.), *Accessible Tourism: Concepts and Issues* (Vol. 45, págs. 46-61). Bristol: Channel View Publications. doi:<https://doi.org/10.21832/9781845411626>
- Fernández Alles, M. T. (2013). Los museos accesibles en España: el caso Guggenheim. *PASOS. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 11(2), 399-415. http://www.pasosonline.org/Publicados/11213/PS0213_10.pdf
- González, D. (2020). *Estimaciones de la crisis en el sector turístico global: WTTTC*. INMOBILIARE: <https://inmobiliare.com/estimaciones-de-la-crisis-en-el-sector-turistico-global-wtttc/>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ta ed.). Mcgraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. DE C.V. <https://acortar.link/4hqOE>
- Hernández, M. C. (2020). *Viajar después del Covid-19: la pandemia le cambia la cara al turismo*. France 24. <https://acortar.link/NY3Nu>
- Ibarra Coronel, J. J., & Panosso Netto, A. (2016). Artículos científicos sobre turismo para personas con discapacidad en revistas Iberoamericanas de turismo. Una propuesta de categorización. *PASOS. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*. <https://acortar.link/4hlV9k>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática- INEI (2018). *Perfil Sociodemográfico del Perú*. Censos Nacionales 2017. <https://n9.cl/f1lav>
- Makuyana, T., & Du Plessis, E. (2022). Towards Making Tourism Education Programmes More Inclusive: From The Perceptive of Disabled People. *African Journal of Hospitality, Tourism and Leisure*, 11(1), 118-134. <https://doi.org/10.46222/ajhtl.19770720.215>
- Mercado García, E., & García Vicente, L. M. (2010). Necesidades sociales de las personas con discapacidad en edad escolar y sus familias. *Cuadernos de trabajo social*, 23, 9-24. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3406790>
- Michopoulou, E., Darcy, S., Ambrose, I., & Buhalis, D. (2015). Accessible tourism futures: the world we dream to live in and the opportunities we hope to have. *Journal of Tourism Futures*, 1(3), 179-188. <https://doi.org/10.1108/JTF-08-2015-0043>
- Morales López, L. S., & Tapia Pazmiño, B. M. (2020). *El sistema braille como herramienta para el fortalecimiento del turismo accesible en la Fábrica Imbabura, ciudad de Atuntaqui*. [Tesis de Licenciatura. Repositorio Institucional. Universidad Técnica del Norte, Atuntaqui, Ecuador]. <https://acortar.link/Qlyj1z>
- Moya Garcia, W. E., & Ura Feria, E. P. (2019). *Análisis del turismo accesible para personas con discapacidad física en Machu Picchu - Cusco, 2019*. [Tesis de Licenciatura. Repositorio Institucional. Universidad César Vallejo, Lima]. <https://acortar.link/ZKEofL>
- Nyaupane, G. P., & Andereck, k. L. (2008). Understanding Travel Constraints: Application and Extension of a Leisure Constraints Model. *Journal of Travel Research*, 46(4), 433-439. <https://doi.org/10.1177/0047287507308325>

- Olavarría Benavides, H. L., Contreras Carassa, G. A., & Córdoba Buiza, F. (2021). Travel influencers as a factor in choosing a tourist destination post covid-19: Analysis of the national tourist. *2021 IEEE Sciences and Humanities International Research Conference (SHIRCON)* (págs. 1-4). IEEEExplore. doi:10.1109/SHIRCON53068.2021.9652385
- Organización Mundial del Turismo (2016). Turismo Accesible para Todos: Una oportunidad a nuestro alcance. Madrid, España. <https://n9.cl/pg1s0p>
- Padilla-Muñoz, A. (2010). Discapacidad: contexto, concepto y modelos. *International Law: Revista Colombiana de Derecho Internacional*(16), 381-414. <https://www.redalyc.org/pdf/824/82420041012.pdf>
- Prieto, M. (2020). ¿Cómo puede ayudar la tecnología al turismo pos-Covid? Expansión - Diario Económico e información de mercados. <https://acortar.link/izlGR>
- Priporas, C. V., Vassiliadis, C. A., Bellou, V., & Andronikidis, A. (2014). Exploring the Constraint Profile of Winter Sports Resort Tourist Segments. *Journal Travel Research*, 54(5), 659-671. <https://doi.org/10.1177/0047287514528285>
- Reglado Felipe, M. D., & Pulido Fernández, M. (2016). La discapacidad en el turismo de Cáceres. *Papers de Turisme*, (59), 22-35. <https://dialnet>.
- unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5647179&orden=0&info=link
- Rivera García, J., & Pastor Ruíz, R. (2020). ¿Hacia un turismo más sostenible tras el covid-19? Percepción de las agencias de viajes españolas. *Gran Tour, Revista De Investigaciones Turísticas*, (21). Recuperado a partir de <https://eutm.es/grantour/index.php/grantour/article/view/153>
- Seong Ok, L. (2017). Which accessible travel products are people with disabilities willing to pay more? A choice experiment. *Tourism Management*, 59, 404-412. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2016.09.002>
- Tecău, A. S., Brătucu, G., Tescașiu, B., Chițu, I. B., Constantin, C. P., & Foris, D. (2019). Responsible Tourism—Integrating Families with Disabled Children in Tourist Destinations. *Sustainability*, 11(16), 4420. <https://doi.org/10.3390/su11164420>
- Velandia, Y. M. (2018). El turismo Cultural Accesible para Personas con Discapacidad Sensorial en la Localidad la Candelaria Bogotá. Primera fase. *Revista de Turismo, Patrimonio y Desarrollo [TURPADE]*, (7), 4-16.
- World Tourism Organization- UNWTO (2020). *Barómetro OMT del Turismo Mundial y anexo estadístico, Octubre 2020*. World Tourism Organization. <https://n9.cl/a3mel>